

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Gambaran Umum**

Gambaran Umum tentang Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten dapat diuraikan secara singkat sebagai berikut ini :

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten telah melayani masyarakat di wilayah kerja Kabupaten Klaten selama kurang lebih 26 tahun. Pada awalnya kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten bernama Kantor IPEDA (Iuran Pembangunan Daerah) yang mempunyai sebuah gedung bertingkat baru yang terletak di Kabupaten atau Kota Klaten tepatnya di Jalan Veteran No. 82 Bareng Lor, Klaten.

Dengan berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 11 Tahun 1957 Tentang Peraturan Umum Pajak Daerah. Kemudian diganti dengan nama Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan atas dasar tujuan agar pengelolaan PBB sebagai salah satu iman bagi pembangunan daerah dan dapat lebih terencana dengan baik.

KPP BB Klaten pada saat itu membawahi 3 (tiga) daerah kerja, yaitu :

- a. Wilayah Kabupaten Klaten
- b. Wilayah Kabupaten Sukoharjo
- c. Wilayah Kabupaten Wonogiri

Pada tanggal 4 November 2007 sampai saat ini KPP BB berubah nama menjadi KPP Pratama Klaten yang merupakan gabungan dari KPP yang berlokasi di Jalan Kopral Sayom (*ring road*) Klaten dengan KPP BB Klaten dan dilebur. Sehingga semua pengurusan pajak ditangani di satu Kantor yaitu bertempat di KPP BB yang lama.

KPP Pratama Klaten mempunyai wilayah kerja 26 Kecamatan di seluruh Kabupaten Klaten. Sedangkan yang semula jadi KPP itu sekarang ini berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo yang membawahi 2 (dua) wilayah kerja yaitu Wilayah Kerja Kabupaten Sukoharjo dan Wonogiri.

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi serta Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten

Secara umum, tugas pokok KPP Pratama Klaten adalah melaksanakan kegiatan operasional dalam bidang perpajakan kepada masyarakat atau wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Klaten berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 161/KMK.1/2005 dan 162.KMK.1/2005 Tanggal 7 Juni 2005 disebutkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas pula dalam pelayanan di bidang pajak Bumi dan Bangunan serta Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak.

Dalam menjalankan tugasnya, KPP menyelenggarakan beberapa fungsi :

- a. Percepatan pelayanan kepada Wajib Pajak.
- b. Intensifikasi, Ekstensifikasi, Penagihan dan Pengawasan Administrasi

PPh.

- c. Intensifikasi, Ekstensifikasi, Penagihan dan Pengawasan Administrasi PPN dan PTLL.
- d. Intensifikasi, Ekstensifikasi, Penagihan PBB dan BPHTB.
- e. Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak.

Mengenai tujuan KPP Pratama Klaten secara umum bersumber pada Penerimaan Dalam Negeri itu harus menjadi sumber utama apabila kemandirian pembiayaan negara yang menjadi cita-cita Bangsa Indonesia benar-benar ingin direalisasikan.

Untuk itu penerimaan pajak yang merupakan salah satu komponen Penerimaan Dalam Negeri harus ditingkatkan peranannya karena pajak merupakan sumber penerimaan utama yang merefleksikan praktek demokrasi yang paling mendasar yaitu peran serta masyarakat dalam membiayai Negara dan Pemerintahnya.

DJP telah berupaya untuk terus meningkatkan peranan pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan demikian tujuan KPP Patama mengacu ada tujuan DJP, yaitu tercapainya kemandirian pembiayaan Negara dari sektor pajak guna mengurangi ketergantungan pada pinjaman luar negeri. Dimana tujuan tersebut merupakan implementasi atau penjabaran sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan pada kurun waktu tertentu, satu sampai lima tahun kedepan.

KPP Pratama Klaten memiliki tujuan-tujuan sebagai berikut :

- a. Tujuan bidang kelembagaan : Meningkatkan kinerja pegawai KPP Pratama Klaten.
- b. Tujuan bidang fiskal : Menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah

melalui pemungutan pajak. Dalam bidang Pajak Bumi dan Bangunan, maka dalam kaitannya tugas KPP Pratama Klaten yaitu melakukan kegiatan operasional Direktorat Jenderal Pajak dibidang PBB dalam daerah wewenangny berdasarkan yang ditetapkan Dirjen Pajak.

Sedangkan fungsi KPP Pratama Klaten dalam bidang PBB yaitu antara lain :

- a. Pengolahan Data.
  - b. Pendapatan subjek dan objek penilaian PBB.
  - c. Penetapan PBB.
  - d. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, restitusi dan kompensasi PBB.
  - e. Penyelesaian keberatan, uraian banding pengurangan dan verifikasi atas Permohonan keberatan, uraian banding dan pengurangan PBB.
  - d. Pengurusan tata usaha rumah tangga, kepegawaian dan keuangan.
3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten sebagai instansi vertikal dalam jajaran Direktorat Jenderal Pajak menetapkan visi yang mengacu pada visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu **“Menjadi Institusi Pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang modern, efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”**. Visi disini menunjukkan gambaran yang jelas dan tegas mengenai sosok Organisasi Direktorat Jenderal Pajak yang dicita-citakan dan ingin dicapai dimasa mendatang.

Mengenai misi KPP Pratama Klaten juga mengacu dari misi Direktorat Jenderal Pajak adalah **“Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui Sistem Administrasi perpajakan yang efektif dan efisien”**. Misi tersebut menjelaskan bahwa keberadaan DJP adalah untuk menghimpun pajak dari masyarakat guna menunjang pembiayaan pemerintah.

#### 4. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten

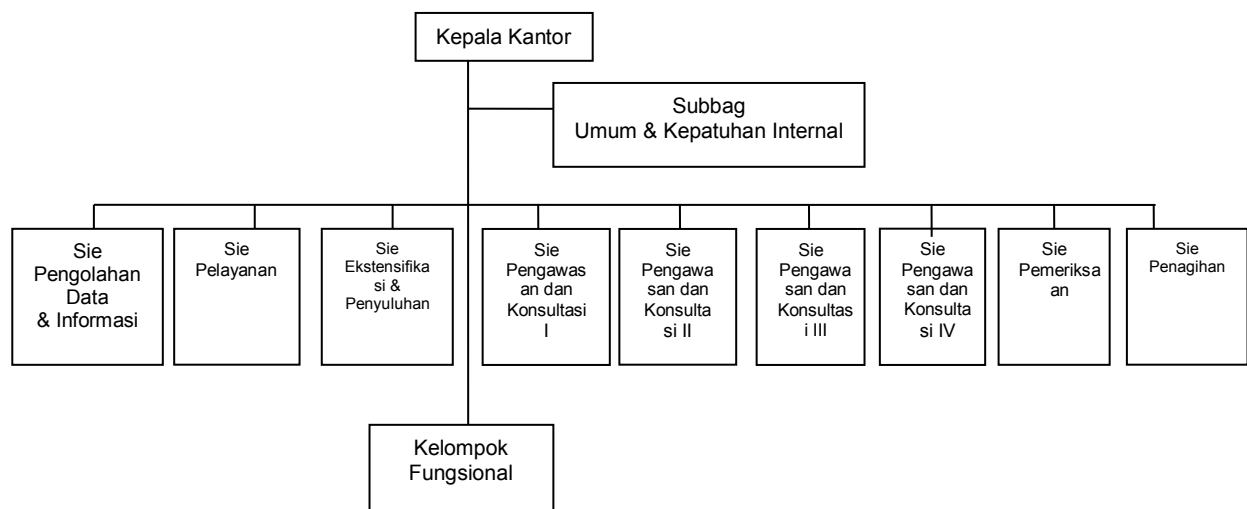
Wilayah Kerja KPP Pratama Klaten meliputi seluruh Kabupaten Klaten, yang terdiri atas 26 (dua puluh enam) Kecamatan, yang mana 26 (dua puluh enam) Kecamatan tersebut di tangani oleh 3 (tiga) seksi Pengawasan dan Konsultasi antara lain :

- a. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, meliputi wilayah Kecamatan Cawas, Klaten Utara, Klaten Tengah, Jogonalan, Trucuk, Kalikotes, Juwiring, Kemalang, Manisrenggo dan Kebonarum.
  - b. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, meliputi wilayah Kecamatan Wonosari, Karangdowo, Karangnongko, Prambanan, Wedi, Bayat, Karanganom, Jatinom, Klaten Selatan, Kel/Desa Kabupaten, dan Kel/Desa Mojayan.
  - c. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, meliputi wilayah Kecamatan Ceper, Delanggu, Polanharjo, Tulung, Kel/Desa Barenglor, Gantiwarno, Kel/Desa Belangwetan, Kel/Desa Gumulan, Pedan dan Ngawen.
- #### 5. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten

Organisasi adalah suatu wadah yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih yang melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepala Kantor yang membawahi 1 (satu) Subbag Umum, 9 (sembilan) Seksi, dan 1 (satu) kelompok Fungsional (Fungsional Pemeriksa Pajak dan Fungsional Penilai PBB).

Kesembilan Seksi yang tedapat di KPP Pratama Klaten adalah :

- a. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- b. Seksi Pelayanan
- c. Seksi Pemeriksaan
- d. Seksi Penagihan
- e. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
- f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
- i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV



*Tabel I.1*

Dalam melaksanakan tugas pengawasan dan konsultasi, tiap seksi Pengawasan dan Konsultasi dibantu oleh beberapa *Account Representative* (AR) yang melakukan tugas menurut wilayah masing-masing. Mengenai tugas dan fungsi wewenanganya dalam struktur organisasi.

Jenis-jenis layanan di KPP Pratama Klaten :

- a. Melayani Pajak PBB, penghasilan eksportir.
- b. Melayani penghapusan NPWP.
- c. Melayani peminjaman berkas LPAD.
- d. Melayani pembuatan NPWP.
- e. Melayani konsultasi permasalahan pajak.

Pelayanan Tamu di KPP Pratama Klaten :

- a. Melayani tamu dengan ramah dan sopan.
- b. Melayani tamu dengan senang hati.
- c. Menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).
- d. Peduli terhadap orang-orang sekitar.
- e. Melayani tamu lansia dengan sabar.

#### 6. Gambaran Umum dan Jenis Layanan di KPP Pratama Klaten

- a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten

Tugas dan fungsinya melakukan pengawasan kegiatan masing-masing seksi dan memberikan petunjuk, saran dan pengarahan kepada bawahan.

- b. Sub Bagian Umum

Tugas dan fungsinya melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga.



c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Tugas dan fungsinya yaitu melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknisi komputer, aplikasi *e-SPT* dan *eFiling*, serta penyiapan laporan kerja.

d. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, pelaksanaan ekstensifikasi serta melakukan kerja sama perpajakan.

e. Seksi Penagihan

Tugas dan Wewenangnya melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen penagihan.

f. Seksi Pemeriksaan

Menyusun rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, menerbitkan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melakukan pengawasan keputusan WP, bimbingan atau himbauan kepada WP dan konsultasi teknis perpajakan bagi WP, penyusunan profil WP, analisis kinerja WP, melakukan rekonsiliasi data WP dalam rangka

melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding Seksi Ekstensifikasi Perpajakannya ada di KPP Pratama, bertugas mengkoordinasi pelaksana dan penatausahaan, pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Direktorat Jenderal Pajak memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan penagihan Pajak terhadap Wajib Pajak. Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 1 angka 9 UU No. 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2000, Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita. Sedangkan utang pajak adalah pajak yang masih harus dibayar termasuk sanksi administrasi berupa bunga, denda atau kenaikan yang tercantum dalam surat ketetapan pajak atau surat sejenisnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (pasal 1 angka 8 UU No. 19 Tahun 2000).

Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) memiliki 2 (dua) opsi tindakan penagihan. Tindakan penagihan yang pertama yaitu penagihan pajak secara pasif atau persuasif. Penagihan pajak pasif atau persuasif dilakukan melalui Surat Tagihan Pajak atau Surat Ketetapan Pajak. Penagihan kedua yaitu tindakan penagihan pajak secara aktif. Penagihan pajak aktif dilakukan apabila Wajib

Pajak atau Penanggung Pajak yang masih belum juga melunasi utang pajaknya dan terhadapnya telah dilakukan tindakan penagihan pajak persuasif. Pelaksanaan pajak aktif tersebut adalah melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus menyampaikan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melakukan penyanderaan, melakukan penyitaan dan terakhir menjual barang yang telah disita.

Berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945, pembangunan nasional sebagai salah satu misi Indonesia yang terus dilaksanakan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Diperlukan investasi dalam jumlah besar yang pelaksanaannya harus berlandaskan pada kemampuan sendiri untuk mencapai tujuan pembangunan nasional tersebut. Oleh karena itu perlu adanya suatu landasan yang dapat menjamin tersedianya dana dari sumber-sumber di dalam negeri.

Salah satu dana yang ada dari dalam negeri sendiri adalah pajak. Diperlukan dana yang tidak sedikit dalam melaksanakan pembangunan tersebut. Penerimaan negara dari sektor pajak mengambil bagian yang sangat besar dalam pendanaan pembangunan nasional tersebut. Sehingga penerimaan pajak baik secara aktif ataupun pasif dijadikan sumber utama pendapatan negara dengan cara meningkatkan target penerimaan dari sektor pajak tahun ke tahun. Disinilah peran aktif masyarakat sangat dibutuhkan untuk mencapai target tersebut.

Dengan adanya rincian realisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten dari tahun 2013 ke tahun 2015 jumlah realisasi dengan target yang dianggarkan lebih besar. Jumlah target nilai dari tahun 2013 ke 2015 sebesar Rp 33.095.713.976, sedangkan hanya terealisasi sebesar Rp

14.829.936.997. Hal ini menunjukkan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas penerimaan pajak dan masih terdapat potensi-potensi yang dapat ditinjau kembali untuk meningkatkan penerimaan pajak secara aktif maupun pasif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

Berdasarkan pemikiran tersebut, penulis berusaha mendeskripsikan serta menelusuri lebih lanjut mengenai sistematika penagihan aktif dan pasif terhadap Undang Undang Ketentuan Umum perpajakan yang baru. Oleh karena itu, penulis akan membahasnya di dalam laporan Tugas Akhir yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIFITAS PENAGIHAN PAJAK AKTIF DI KPP PRATAMA KLATEN”. Penulis akan menyampaikan apa saja yang menjadi faktor terpenting yang dapat mempengaruhi tingkat efektifitas penagihan pajak aktif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

### **C. Perumusan Masalah**

Karena keterbatasan data dan kemampuan, penulis membatasi pembahasan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten untuk data selama 3 (tiga) tahun dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tindakan Penagihan Pajak untuk mencairkan tunggakan termasuk dengan cara penagihan aktif dan pasif ?
2. Bagaimana pendapat Wajib Pajak setelah mendapat Surat Tagihan Pajak ?
3. Apakah metode penagihan secara aktif efektif terhadap pencairan tunggakan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten ?

4. Apa saja masalah yang dihadapi oleh Juru Sita dalam pelaksanaan penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten ?
5. Bagaimana cara mengatasi masalah yang timbul pada saat melaksanakan Penagihan secara aktif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang diambil penulis, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk memahami efektifitas Penagihan secara aktif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.
2. Untuk memahami pendapat WP setelah mendapat Surat Tagihan Pajak.
3. Untuk memberikan gambaran bagaimana metode Penagihan secara aktif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.
4. Untuk mengetahui apa saja permasalahan yang timbul pada saat melakukan Penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.
5. Untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi masalah Penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penulis sangat berharap penelitian ini dapat membuat penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama menjalankan perkuliahan maupun menjalankan Magang Kerja serta dapat menambah wawasan penulis tentang tindakan Penagihan Pajak secara aktif dan pasif.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten

Penulis sangat berharap dapat menambah wawasan khususnya di bidang perpajakan dan bagaimana cara dalam mengatasi masalah mengenai pelaksanaan Penagihan Pajak secara aktif dan pasif.

3. Bagi Pihak Lain

Penulis berharap agar karya penulis dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pihak lain dan dapat sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.